UBND PHƯỜNG CHÍ LINH **TRUNG TÂM PVHCC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:99 /BC-TTPVHCC	*Chí Linh, ngày 30 tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện cải cách hành chính năm 2026 tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Chí Linh

Phục vụ Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính
UBND phường Chí Linh

Thực hiện Kế hoạch số 77/KH-UBND ngày 20/3/2026 của UBND phường Chí Linh về Kiểm tra công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2026 trên địa bàn phường Chí Linh. Quyết định số 1032/QĐ-UBND ngày 02/07/2026 của Chủ tịch UBND phường Chí Linh về việc thành lập Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2026. Trung tâm phục vụ hành chính công báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính năm 2026 như sau *(Kỳ báo cáo từ ngày 16/12/2025 đến 30/09/2026)*:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH, CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

UBND phường tiếp tục quán triệt, triển khai nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của Trung ương, thành phố về cải cách thủ tục hành chính. Duy trì thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường. Phân công công chức trực, tiếp nhận, xử lý hồ sơ đảm bảo đúng quy trình, đúng thời gian quy định.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường Chí Linh ban hành Quyết định số 95/QĐ-UBND ngày 20/01/2026 về Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn phường Chí Linh; Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 10/02/2026 về Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Chí Linh; Công văn số 3221/UBND-TTPVHCC ngày 11/11/2026 về việc nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Công văn số 3017/UBND-TTPVHCC ngày 21/10/2026 về việc tiếp tục đẩy mạnh, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu đảm bảo hiệu quả, thực chất trên địa bàn phường; Công văn số 3004/UBND-TTPVHCC ngày 27/10/2026 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09/10/2026 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Báo cáo số 261/BC- UBND ngày 15/05/2026 về rà soát, đánh giá lộ trình mốc thời gian, các giải pháp triển khai kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp Bộ, cấp tỉnh; Công văn số 1558/UBND-TTPVHCC ngày 08/06/2026 về việc rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã dựa trên dữ liệu; Công văn số 1438/UBND-TTPVHCC ngày 28/4/2026 về việc triển khai cắt giảm, thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu đối với các TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng; Công văn số 2541/UBND-TTPVHCC ngày 15/7/2026 về việc triển khai thực hiện 02 Quyết định của Bộ Công an liên quan lĩnh vực quản lý nhà nước về lý lịch tư pháp; Công văn số 2871/UBND-TTPVHCC ngày 10/8/2026 về việc cung cấp thủ tục

hành chính đã được kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

2. Về cơ cấu tổ chức của Trung tâm

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hiện có 07 người gồm: 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc, 05 công chức Trung tâm. Trung tâm phục vụ hành chính công phường bố trí 01 đồng chí lãnh đạo thường trực để giải quyết, ký duyệt hồ sơ, giấy tờ TTHC cho tổ chức, công dân. Để đảm bảo tính thống nhất về chức năng, nhiệm vụ, Trung tâm PVHCC phường đã ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm, quy chế được duy trì thực hiện góp phần tích cực vào giải quyết công việc tại trung tâm được nhanh chóng, hiệu quả.

Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều có trình độ chuyên môn đại học, kỹ năng hành chính, có tinh thần trách nhiệm cao, chấp hành đúng nội quy, quy chế đã ban hành.

3. Thông tin tuyên truyền

Đẩy mạnh, nâng cao công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, chú trọng tuyên truyền thực hiện tiếp nhận giải quyết TTHC trực tuyến bằng nhiều hình thức phong phú, đa dạng như: tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh phường, qua các tin bài, phóng sự, trang fanpage; tuyên truyền trực quan như pano, áp phích,…;

Trung tâm PV HCC thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm, tuyên truyền hướng dẫn về quyền và nghĩa vụ của công dân khi giải quyết TTHC, thanh toán trực tuyến. 100% công chức Trung tâm được tập huấn, cập nhật văn bản pháp luật mới liên quan đến lĩnh vực chuyên môn. Nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của người dân; hạn chế tình trạng hồ sơ sai sót, thiếu giấy tờ khi nộp.

4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC

Trung tâm phục vụ hành chính công phường đã niêm yết công khai đầy đủ thông tin nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính tại Trung tâm.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Cải cách thủ tục hành chính

Từ ngày 16/12/2025 đến ngày 30/09/2026 Trung tâm phục vụ hành chính công đã tiếp nhận tổng số 9.579 hồ sơ, trong đó tiếp nhận trực tuyến 9.579 hồ sơ đạt tỷ lệ 100% *(chỉ tiêu giao 80%)*.

Tổng số hồ sơ đã giải quyết 9.557, trong đó giải quyết trước hạn 9.436 hồ sơ đạt tỷ lệ 98,73%. Quá hạn 19 hồ sơ; từ chối, không giải quyết 94 hồ sơ; hồ sơ rút 08 hồ sơ. Hồ sơ đang giải quyết trong hạn 22 hồ sơ.

- 100% thủ tục hành chính được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công 4.690/4.690 hồ sơ đạt tỷ lệ 100% (chỉ tiêu giao 80%).
- 100% thủ tục hành chính phi địa giới được niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời theo quy định.
- 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố, và trên Hệ thống do Bộ, ngành Trung ương quản lý.
- 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 100%.
- Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử 100%.
- Tỷ lệ dữ liệu được sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin đạt 95,14%.
- Phản ánh, kiến nghị (PAKN) về tiếp nhận và giải quyết TTHC: Không có.
- Công tác truyền thông và sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách TTHC: Trung tâm đã triển khai thực hiện cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số. Niêm yết công khai, minh bạch 100% thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử phường. Tuyên truyền hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ công toàn trình. trực tiếp hỗ trợ người dân thao tác trên máy tính, điện thoại thông minh khi nộp hồ sơ trực tuyến. triển khai 100% chữ ký số đối với công chức, đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tăng tốc độ giải quyết và giảm chi phí giấy tờ.
- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC:

Trung tâm thực hiện khảo sát ngẫu nhiên hằng tháng đối với các lĩnh vực có nhiều hồ sơ như: đất đai, hộ tịch, chứng thực. Tổng số lượt đánh giá: 210/210 lượt, tỷ lệ hài lòng chung đạt 100% (đạt yêu cầu tối thiểu 90%).

2. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

- Trung tâm phục vụ hành chính công phường đã quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc các Nghị quyết, chỉ đạo của Đảng ủy, UBND phường về xây dựng chính quyền điện tử. Tham mưu cho UBND phường ban hành Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 08/01/2026 về Triển khai thực hiện Chính quyền điện tử trên địa bàn phường Chí Linh năm 2026; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 29/01/2026 về Ứng dụng công nghệ thông tin trên địa bàn phường Chí Linh năm 2026. 100% cán bộ công chức tại Trung tâm được trang bị máy tính, thiết bị đầu cuối, kết nối Interner tốc độ cao đảm bảo phục vụ công việc điện tử hóa. 100% cán bộ, công chức sử dụng phần mềm quản lý văn bản, điều hành điện tử liên thông. Tỷ lệ văn bản trao đổi dưới dạng điện tử đạt 100%, sử dụng chữ ký số thay thế văn bản giấy.

Triển khai thực hiện hiệu quả ứng dụng phần mềm chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp như: Ứng dụng đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử trực tuyến; ứng dụng cấp giấy phép xây dựng, đăng ký hộ kinh doanh, hộ tịch điện tử. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến về cấp giấy phép xây dựng, đính chính Giấy chứng nhận đã cấp lần đầu có sai sót…

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Những kết quả tích cực đã đạt được

- Công tác cải cách hành chính luôn được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; được Lãnh đạo Trung tâm quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, thống nhất triển khai đồng bộ, bám sát theo Kế hoạch của UBND thành phố, UBND phường về CCHC. Tăng cường thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ. 100% TTHC và quy trình thực hiện được niêm yết công khai, đầy đủ tại Trung tâm phục vụ hành chính công; việc thực hiện số hóa, đơn giản hóa TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" được triển khai đồng bộ và ngày càng đi vào nề nếp; việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính được nhanh chóng, thuận tiện, đúng hẹn đặc biệt trong giai đoạn đầu thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp liên thông, liền mạch không gây tắc nghẽn; sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước ngày càng được nâng cao.
- Tích cực tuyên truyền về các nhiệm vụ CCHC; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực thi công vụ; công nghệ thông tin được ứng dụng mạnh mẽ, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước và được thực hiện đồng bộ tại Trung tâm phục vụ hành chính công.
- Ý thức trách nhiệm và tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức và công dân của đội ngũ cán bộ, công chức được nâng cao, nhân dân thấy mình luôn được tôn trọng thông qua qua việc tiếp xúc với cán bộ, công chức; việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính được nhanh chóng, thuận tiện, đúng hẹn.

2. Khó khăn, hạn chế

- Hồ sơ công dân thanh toán thành công nhưng Cổng dịch vụ công và Hệ thống không ghi nhận hoặc ghi nhận chậm; hồ sơ đã thanh toán nhưng tiền không về tài khoản đơn vị và tại mục thanh toán vẫn hiển thị chưa thanh toán.
- Đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tư pháp: Hệ thống chưa thống kê được số hồ sơ TTHC phân chia theo mức độ thủ tục (toàn trình, một phần), báo cáo tổng hợp chưa thống kê được số lượng hồ sơ trên 3 tháng.
- Hệ thống chưa hiển thị rõ thời gian tiếp nhận, hẹn trả của hồ sơ chi tiết theo từng giờ chỉ hiển thị ngày tiếp nhận, hẹn trả, dẫn đến cán bộ phải xem lại phiếu hẹn của từng hồ sơ mới xem được thời gian hẹn trả), gây bất tiện và có nguy cơ để sót hồ sơ trễ hạn.
- Một số thủ tục như: thủ tục Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh bị tính sai phí, lệ phí, gây khó khăn cho người dân và cán bộ xử lý TTHC. Phí, lệ phí tự cập nhập cho dù công dân không yêu cầu cấp bản sao sau khi đăng ký. Khi thực hiện khai sinh và khai tử liên thông sang cơ quan Công an để nhập/xóa đăng ký thường trú thì bị lỗi nên không thực hiện được việc nhập/ xóa đăng ký thường trú. Đối với liên thông cấp thẻ BHYT cho trẻ em, cơ quan bảo hiểm xã hội cũng không nhận được thông tin để thực hiện cấp thẻ.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG THỜI GIAN TỚI

- Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc thực hiện toàn diện công tác cải cách hành chính của phường năm 2026.
- Tiếp tục rà soát hệ thống thủ tục hành chính đang thực hiện, đánh giá mức độ phù hợp của các thủ tục về nội dung, hình thức, loại bỏ những thủ tục không hợp lý làm cơ sở cho việc nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ chế "một cửa"; phấn đấu hoàn thành vượt chỉ tiêu về hồ sơ TTHC trực tuyến, tỷ lệ số hóa, chứng thực điện tử, thanh toán phí lệ phí trực tuyến; tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ phi địa giới hành chính, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.
- Tiếp tục tổ chức triển khai tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức tại trung tâm, người dân và doanh nghiệp về chuyển đổi số thông qua các cuộc hội thảo, hội nghị, các phương tiện thông tin đại chúng và các nền tảng số, thúc đẩy chuyển đổi số.
- Đẩy mạnh tuyên truyền các nội dung nhiệm vụ trọng tâm, trong công tác cải cách hành chính năm 2026; nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.
- Thực hiện đánh giá Chỉ số CCHC năm 2026 theo hướng dẫn của UBND phường.

V. ĐỀ XUẤT

Đề nghị UBND phường thường xuyên kết nối tổ chức các đợt tập huấn nghiệp vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nghiệp vụ kiểm soát TTHC…cho đội ngũ cán bộ, công chức tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính năm 2026 tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường./.

Nơi nhận:
- Đoàn KT;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG CHÍ LINH T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Hoàng Sinh Khôi